



TERMO DE REFERÊNCIA

1. Objeto

Expansão da infraestrutura de atendimento as demandas computacionais da instituição, com garantia de disponibilidade, confidencialidade, integridade e legalidade, com parâmetros adequados as definições legais atribuídas ao SESC-DF.

A total execução do projeto proporcionará economia de recursos e investimentos, uma vez que a utilização e consumo se dará mediante necessidade do SESC-DF. A utilização do ambiente de uso comum trará as seguintes consequências para a administração:

- Economia de custos – O conceito de gerenciamento centralizado de contratos, aquisições e serviços será usado para busca de padrões de otimizados e assertivos no uso de recursos do SESC-DF
- Escalabilidade – A manutenção de escalabilidade em fluxo contínuo e de forma nativa, trará ao ambiente um valor de investimento adequado , otimizando o uso de recurso internos ao SESC- DF
- Agilidade – Implantação ágil de novos recursos. O SESC-DF terá à disposição recursos ilimitados mediante a necessidade de negócio.
- Suporte 24 horas – Os ambientes de cloud são preparados e garantem a disponibilidade do serviço 24 horas por dia. Em caso de falhas, os sistemas automaticamente são transferidos para outro ambiente disponível.
- Universalização do acesso – Com as aplicações na nuvem, o cliente poderá acessar os dados de onde estiver, desde que esteja conectado à internet.



2. Do Modelo de Negócio da Contratação – Broker

2.1. Conforme explicito pelo meio acadêmico e comercial, a utilização de broker para contratação de serviços em nuvem vem como tendência a este tipo de contratação, de forma assertiva e para baseamento conceitual, podemos citar Rubens Terra Neto, academicamente, a CISPE (Fornecedores e serviços de infraestrutura de Cloud da Europa) como base de conhecimento e o Ministério da Economia em meio formal, com links citados abaixo;

2.1.1. https://www2.senado.leg.br/bdsf/bitstream/handle/id/569196/TCC_Rubens_Terra_Neto.pdf?sequence=1&isAllowed=y

2.1.2. <https://www.convergenciadigital.com.br/Governo/Compras-governamentais/Governo-vai-as-compras-para-multinuvem-para-orgaos-federais-54524.html?UserActiveTemplate=mobile>

2.1.3. https://cispe.cloud/website_cispe/wp-content/uploads/2019/09/CISPE-Buying-Cloud-Services-PT.pdf

Onde Definem:

“Integrador de nuvem (Broker) O Integrador de nuvem, ou Broker, é uma entidade que gerencia o uso, desempenho e entrega de serviços em nuvem e faz a intermediação do relacionamento entre provedores de nuvem e os consumidores. Conforme a computação em nuvem evolui, a integração de serviços de nuvem pode ser muito complexa para os consumidores de nuvem gerenciarem. Neste ponto é que entra o broker que faz a intermediação da solicitação do serviço e presta consultoria e suporte aos consumidores. Em geral o broker fornece três tipos de serviço: a) Serviço de intermediação. um broker aprimora um determinado serviço, aprimorando alguns recursos específicos e fornecendo serviços de valor agregado aos consumidores de nuvem. A melhoria pode ser o gerenciamento de acesso a serviços em nuvem, gerenciamento de identidades, relatórios de desempenho, segurança aprimorada, etc. b) Serviço de agregação. o broker combina e integra vários serviços em um ou mais novos serviços. Ele



fornece integração de dados e garante a movimentação segura de dados entre o consumidor de nuvem e vários provedores de nuvem. c) Serviço de arbitragem. O serviço de arbitragem é semelhante ao serviço de agregação, exceto que os serviços que estão sendo agregados não são fixos. Serviço de arbitragem significa que um broker tem a flexibilidade de escolher serviços de vários provedores. O broker, por exemplo, pode usar um serviço de pontuação de crédito para medir e selecionar qual o provedor com a melhor pontuação. 3.1.4.5 Portador de nuvem é um intermediário que fornece a conectividade entre o provedor de nuvem e o consumidor do serviço. O portador de nuvem fornece conectividade para o dispositivo do consumidor poder acessar e transferir aplicativos e serviços do provedor de nuvem. Um bom exemplo de portador de nuvem é uma empresa de telefonia.”

“O conceito de um agente de Cloud (Cloud broker) como meio de reduzir a possibilidade de aprisionamento tecnológico pode ser problemático. Embora um agente de Cloud possa ser uma boa ideia na teoria, na prática, isso provavelmente poderá gerar mais complexidade e confusão do que o valor realizado. Tentar adquirir interfaces de Cloud para que funcionem em várias nuvens de forma simultânea ou intercambiável leva inevitavelmente a concessões na capacidade (não existe uma Pedra de Roseta para a Cloud). Essa abordagem acaba adicionando uma camada desnecessária de complexidade entre clientes do setor público e os seus serviços em Cloud, o que pode comprometer as eficiências e os ganhos de segurança que eles buscam obter, levando a escalabilidade e agilidade reduzidas, ao aumento nos custos e à desaceleração das inovações.”

A IRP 16/20 trata de formalizar a adesão dos interessados. O pregão está desenhado em sete itens: Infraestrutura como Serviço (IaaS); Plataforma como Serviço (PaaS); Software como Serviço (SaaS); Gerenciamento e



Operação de recursos em nuvem; Migração de Recursos Computacionais; Migração de Banco de dados; e Treinamento. Segundo a secretaria de gestão, a unificação do processo de compra deve gerar uma economia de R\$ 60 milhões.

2.2. Conforme explicitado no item anterior a definição acadêmica e comercial do uso do Brocker se mantem explicitamente pela definição do ganho de flexibilidade, otimização de processo e desafios exigidos para as demandas atuais.

3. Justificativa de Definição de Fabricante e Solução

A adoção, pela Administração Regional do Sesc/DF, do Regulamento de Licitações e Contratos, aprovado pela Resolução Sesc nº 1.252, de 06 de junho de 2012, aprovada pela Resolução Sesc/AR/DF nº 887/2012, estabelece em seu Art. 4º, parágrafo 1º que:

“Sempre que possível e conveniente, as compras deverão atender ao princípio da padronização, da compatibilidade de especificações técnicas e de desempenho, observadas, quando for o caso, as condições de manutenção, de assistência técnica e das garantias oferecidas.”

Estabelece ainda no parágrafo 2º, inciso III:

“a justificativa da necessidade do tipo específico, quando citar marcas, modelos ou características que possam vir a direcionar a aquisição para um determinado material, bem ou serviço.”

Considerando-se ainda que o Tribunal de Contas da União – TCU, por intermédio das decisões nº 907/97, prolatada da sessão realizada em 11 de dezembro de 1997, publicada no Diário Oficial da União de 26 de dezembro de 1997 e 461/98, de 22 de julho de 1998 que consolidaram a interpretação de que os Serviços Sociais Autônomos não estão sujeitos aos estritos procedimentos da Lei nº 8.666/1993 e sim aos seus regulamentos próprios devidamente publicados.

O Sesc/AR/DF visando a continuidade e evolução técnica das soluções de Cloud e de Segurança em funcionamento em seu ambiente computacional, bem como, a



manutenção e aprimoramento técnico de sua equipe de infraestrutura de rede, ratifica que todas as especificações técnicas exigidas nesse Termo de Referência espelham-se na solução hoje adotada e em produção no seu ambiente de rede corporativo.

4. Subcontratação:

Será aceita subcontratação, no percentual máximo de 30% do total do objeto licitado.

O aceite de subcontratação se faz necessário para aumento da competitividade e garantia de especialidade no atendimento integral das especificações descritas neste termo de referência.

Em casos de problemas ou de descumprimento da execução do objeto contratual, a responsabilidade recairá inteiramente sobre a PROPONENTE, não sendo permitido a transferência de culpabilidade à subcontratada.

5. Relação de Itens:

Item	Descrição	Unidade	Valor Aquisição Fabricante	Valor Corretagem	Valor Total
1	Corretagem de Produtos Checkpoint - Conta (8080996)	350 UND	R\$ 350.000,00		
2	Serviços especializados na Plataforma de Produtos - Conta (8080996)	8760 Horas	Não Pertinente		
3	Corretagem de Produtos	400 UND	R\$ 400.000,00		



	Netskope Conta (SESCDF)				
4	Serviços especializados na Plataforma de Produtos Netskope	8760 Horas	Não Pertinente		
5	Corretagem de Produtos Avaya Conta (SESCDF)	300 UND	R\$ 300.000,00		
6	Serviços especializados na Plataforma de Produtos Avaya	8760 Horas	Não Pertinente		
7	Corretagem de Produtos F5 Conta (SESCDF)	300 UND	R\$ 300.000,00		
8	Serviços especializados na Plataforma de Produtos F5	8760 Horas	Não Pertinente		
9	Corretagem de Produtos Microsoft - Azure - Cloud - Conta (de7e9873-3695-4d4d-afb4-0d802b195fa7)	1100 UND	R\$ 1.100.000,00		



10	Serviços especializados na Plataforma de Produtos Microsoft	8.760 Horas	Não Pertinente		
11	Corretagem de Produtos Finalísticos em Ambiente SAAS	600 UND	R\$ 600.000,00		
12	Serviços especializados na Plataforma de Produtos Finalísticos em Ambiente SAAS	17.520 Horas	Não Pertinente		

6. Definição do Valor do Crédito Constante nos itens: 1, 3, 5, 7, 9, 11

6.1. Cada crédito estipulado nos referentes itens possuem um valor referencial de Hum mil reais (R\$1.000,00), a ser utilizado na tabela de preço anexada pelo fornecedor.

7. Definição Do Critério De Julgamento De Formação E Análise De Preço

7.1. No critério de análise e formação de preços, será realizado de forma global a tabela de itens, ou seja, o preço analisado será o valor total de todos os itens constantes na tabela, em seu modo já multiplicado pelo quantitativo individual dos itens.

8. Especificação Técnica Global

8.1. Características de Fabricante



8.1.1. Os Itens 01 e 02 devem ser fornecidos e realizados por empresas com parceria comercial e tecnológica firmada com o fabricante Checkpoint

8.1.2. Os Itens 03 e 04 devem ser fornecidos e realizados por empresas com parceria comercial e tecnológica firmada com o fabricante Netskope.

8.1.3. Os Itens 05 e 06 devem ser fornecidos e realizados por empresas com parceria comercial e tecnológica firmada com o fabricante Avaya.

8.1.4. Os Itens 07 e 08 devem ser fornecidos e realizados por empresas com parceria comercial e tecnológica firmada com o fabricante F5

8.1.5. Os Itens 09 e 10 devem ser fornecidos e realizados por empresas com parceria comercial e tecnológica firmada com o fabricante Microsoft

8.1.6. Os Itens 11 e 12 devem ser fornecidos e realizados por empresas fabricantes com comprovada experiência em fornecimento de software SAAS – incluindo em sua capacidade de atendimento interno a áreas: Médica, Odontologia, Nutrição, Assistência Social, Esporte e Lazer, Cultura, Turismo, Educacional, Administrativa, Financeira e Comercial

9. Definição de Validação de Valor Fabricante

9.1. Para definição de valores do Fabricante a Licitante deve apresentar, em documentos emitido pelo próprio fabricante da solução a lista de produtos agregados aos valores de referência de setembro de 2022

10. Especificação, validação e uso de CREDITOS

10.1. Características de Fabricante Checkpoint Item 1

10.1.1. Os créditos financeiros estipulados em tabela de itens devem possuir seu cálculo para utilização individual de item adquirido com a seguinte formulação;



$$\text{Créditos} = (X*Y) * Z$$

X= Valor FOB (Em Moeda Corrente do Fabricante)

Y= Cotação Oficial da Moeda do Dia

$$Z= ((\text{Créditos}/\text{Valor de Corretagem}) * 100)$$

10.2. Características de Fabricante NetSkope Item 3

10.2.1. Os créditos financeiros estipulados em tabela de itens devem possuir seu cálculo para utilização individual de item adquirido com a seguinte formulação;

$$\text{Créditos} = (X*Y) * Z$$

X= Valor FOB (Em Moeda Corrente do Fabricante)

Y= Cotação Oficial da Moeda do Dia

$$Z= ((\text{Créditos}/\text{Valor de Corretagem}) * 100)$$

10.3. Características de Fabricante Avaya Item 5

10.3.1. Os créditos financeiros estipulados em tabela de itens devem possuir seu cálculo para utilização individual de item adquirido com a seguinte formulação;

$$\text{Créditos} = (X*Y) * Z$$

X= Valor FOB (Em Moeda Corrente do Fabricante)

Y= Cotação Oficial da Moeda do Dia

$$Z= ((\text{Créditos}/\text{Valor de Corretagem}) * 100)$$

10.4. Características de Fabricante F5 Item 7



10.4.1. Os créditos financeiros estipulados em tabela de itens devem possuir seu cálculo para utilização individual de item adquirido com a seguinte formulação;

$$\text{Créditos} = (X*Y) * Z$$

X= Valor FOB (Em Moeda Corrente do Fabricante)

Y= Cotação Oficial da Moeda do Dia

$$Z = ((\text{Créditos}/\text{Valor de Corretagem}) * 100)$$

10.5. Características de Fabricante Microsoft Item 9

10.5.1. Os créditos financeiros estipulados em tabela de itens devem possuir seu cálculo para utilização individual de item adquirido com a seguinte formulação;

$$\text{Créditos} = (X*Y) * Z$$

X= Valor FOB (Em Moeda Corrente do Fabricante)

Y= Cotação Oficial da Moeda do Dia

$$Z = ((\text{Créditos}/\text{Valor de Corretagem}) * 100)$$

10.6. Características Produtos Finalísticos em Ambiente SAAS Item 11

10.6.1. Os créditos definidos para o item de Produtos Finalísticos em Ambiente SAAS devem seguir a regra abaixo:

$$\text{Créditos} = (X*Y) * Z$$

X= Valor médio de 3 notas fiscais de venda do produto para o mês de setembro de 2022

$$Y = ((\text{Créditos}/\text{Valor de Corretagem}) * 100)$$

Z= Quantitativo de Itens



11. Características de Validade Contratual

11.1.1. Os produtos e serviços ofertados devem ser válidos pelo período de 12 meses, assim como contratos de suporte manutenção

11.1.2. A Renovação do Contrato será executada de forma automática e obrigatória cada 12 meses, pelo período mínimo de 36 meses, e período máximo de 120 meses, conforme Resolução - 1.252/2012, (art. 26, § 2º).

12. Características da Definição de Desembolso financeiro do Projeto

12.1.1. Para os Itens 1,3, 5,7, 9 e 11 – Produtos

12.1.1.1. Os itens aqui referenciados serão pagos através do desenvolvimento do valor de definição do item adquirido, dividido igualmente em 12 parcelas mensais, de mesmo valor.

12.1.2. Para Os Itens 2, 4, 6, 8, 10 e 12– Serviços

12.1.2.1. Para os Itens acima definidos deve ser realizado prospecção anual de uso de horas, sendo as mesmas consumidas durante contrato e com pagamentos mensais referentes ao consumo adequado do uso das horas mensais sobre demanda. As horas alocadas devem possuir a garantia mínima de uso sobre o tempo de disponibilidade de cada produto referenciado ao item em questão.

A execução das horas deve ser realizada em ambiente virtual do SESC/DF, criado no ambiente de Nuvem Azure e no Ambiente tecnológico do SESC/DF

13. Características de Atendimento e Implementação

13.1. Os chamados deverão ser abertos no fabricante ou em sua rede credenciada, através de número telefônico 0800 ou equivalente à ligação local, fornecendo neste momento o número, data e hora de abertura do chamado.



13.2. A garantia técnica deverá abranger a manutenção corretiva com a cobertura de todo e qualquer defeito apresentado, inclusive substituição de peças, partes, componentes de acessórios e atualizações de software durante o prazo de garantia, sem representar qualquer ônus para a contratante;

13.3. Instalação e Configuração da Solução

13.3.1. Caberá à CONTRATADA a elaboração e execução do plano de implementação, envolvendo:

13.3.2. Documentação de planejamento e implementação detalhada;

13.3.3. Configuração das funcionalidades de firewall conforme políticas discutidas com o responsável nomeado pelo CONTRATANTE;

13.3.4. Migração de regras e políticas se for o caso;

13.3.5. Criação dos usuários administradores da solução;

13.3.6. Criação de perfis de usuários diversos da solução;

13.3.7. Realização de backup das configurações;

14. Atividades para uso de Horas dos Itens 2, 4, 6, 8, 10, 12:

14.1.1. Elaboração de pareceres em segurança da informação;

14.1.2. Elaboração de relatórios gerenciais;

14.1.3. Análise de segurança em elementos que sejam de

14.1.4. propriedade da contratada ou que não estejam no escopo desse projeto;

14.1.5. Suporte aos planos de melhoria na infraestrutura de segurança do SESC/DF/DF;

14.1.6. Suporte a mudanças de arquitetura do ambiente do SESC/DF, sobretudo aos aspectos de segurança envolvidos;



- 14.1.7. Avaliação de incidentes, incluindo a indicação e aplicação de atualizações ou procedimento necessários para mitigar possíveis vulnerabilidades;
- 14.1.8. Implementação de mecanismos futuros de monitoramento de segurança;
- 14.1.9. Configuração de segurança e atualização de versão de softwares da solução contratada;
- 14.1.10. Implementação a procedimentos de auditoria no ambiente computacional do SESC/DF/DF;
- 14.1.11. Elaboração de planos de conscientização de usuários que proporcionem maior grau de segurança;
 - 14.1.11.1. Características:
 - 14.1.11.2. Quaisquer serviços ou procedimentos realizados deverão ser previamente aprovados pela CONTRATANTE por meio de Ordem de Serviço, em comum acordo entre o SESC/DF e a contratada, sendo que o tempo necessário ao atendimento deverá ser previamente definido na respectiva Ordem de Serviço;
 - 14.1.11.3. A prorrogação do prazo de execução de uma Ordem de Serviço somente será possível mediante apresentação, pela contratada, de relatório de impacto contendo justificativas plausíveis, devidamente aceitas pela CONTRATANTE, ou por interesse desta, em caso de impedimento devidamente justificado que dificulte ou não permita a execução dos serviços;
 - 14.1.11.4. As ordens de serviço só serão consideradas concluídas após a entrega da documentação dos procedimentos e da configuração resultante nas bases e nos padrões definidos pelo SESC/DF (incluindo documento asbuilt);
 - 14.1.11.5. Para recebimento dos serviços será preenchido o Termo de Recebimento de Serviços.



- 14.1.11.6. O SESC/DF deve avaliar os serviços entregues em até 10 (dez) dias úteis contados da entrega dos serviços exigidos;
- 14.1.11.7. A contratada deverá reapresentar o serviço corrigindo eventuais observações feitas pelo SESC/DF em até 10 (dez) dias úteis, a contar da comunicação;
- 14.1.11.8. Estando todos os elementos necessários, a CONTRATANTE fará o recebimento definitivo dos serviços no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis;
- 14.1.12. Para a recebimento definitivo será preenchido o Termo de Recebimento de Serviços. o SESC/DF somente autorizará o pagamento das faturas emitidas após o recebimento definitivo dos serviços, realizado mensalmente, de acordo com os níveis mínimos de serviço estabelecidos. A contratada deverá fornecer mensalmente os relatórios abaixo descritos:
 - 14.1.12.1. Dados, informações, indicadores e métricas que permitam quantificar o percentual de disponibilidade da central de atendimento da contratada, detalhados para a central de atendimento telefônico e para o portal na Internet;
 - 14.1.12.2. Atividades de suporte e manutenção, com pelo menos descrição de: problemas, correções, aplicações de patches, mudanças de configuração e eventos ocorridos no período; chamados abertos no período, ações corretivas tomadas, tempos para execução das atividades;
 - 14.1.12.3. Diagnóstico dos ambientes monitorados, obtido por meio do cruzamento das informações obtidas nos logs coletados; relatórios analíticos contendo dados, informações, indicadores e métricas que permitam avaliar a qualidade e desempenho dos serviços prestados em relação ao atingimento ou não dos níveis mínimos de serviço.
- 14.1.13. Níveis Mínimos de Serviços (SLA):



- 14.1.13.1. Serão estabelecidos os seguintes prazos máximos de conclusão das atividades, os indicadores utilizados na mensuração da qualidade dos serviços e os respectivos fatores de abatimento pelo descumprimento dos níveis mínimos de serviço associados:
- 14.1.13.2. Atividade Nível mínimo de serviço IndMeta Indicador para NMS Fator de peso da atividade (FPA) Gerenciamento de regras e políticas:
- 14.1.13.3. 120 minutos após abertura de chamado, 120 minutos regra implementada 0,5 2- Alteração de configurações: 240 minutos após abertura de chamado 240 minutos configuração implementada 0,5
- 14.1.13.4. Chamados Emergenciais (limitados a 20 por mês e relacionados apenas a gerenciamento de regras ou alteração de configurações) 20 minutos após abertura do chamado 20 min chamado concluído 1.
- 14.1.14. Verificação e filtragem de logs 24 horas após a abertura do chamado 24 horas Arquivo de Log enviado ao requisitante 0,2 atualização de plataformas por meio da implementação de patches e fixes 5 dias após a liberação das atualizações pelo fabricante.
- 14.1.15. 5 dias Patch e fix instalados 0,5 registro de incidentes de segurança pela contratada 10 minutos após primeiro registro ou sintoma relacionado ao evento.
- 14.1.16. 10 minutos chamado aberto 0,18.1.2.4.2.7. Início de atuação para resolução de incidentes 15 minutos após a abertura de chamado pelo cliente ou pela contratada.
- 14.1.17. 15 min registro das ações tomadas no chamado pelo responsável pela resolução 0,5.
- 14.1.18. Resolução de incidentes que provoquem indisponibilidade dos serviços e que não necessitem substituição de peças 60 minutos após a abertura do chamado pelo cliente ou contratada 60 min chamado concluído 1,5.



14.1.19. Resolução de incidentes que não provoquem indisponibilidade dos serviços 240 minutos após abertura de chamado 240 minutos chamado concluído 0,5.

14.1.20. Resolução de incidentes que provoquem indisponibilidade dos serviços e que necessitem de substituição de partes e peças 2 dias úteis após a abertura do chamado pelo cliente ou contratada 3 dias úteis chamado concluído 2 1. os Fatores de Abatimento por Desempenho de Serviço (FADS) serão calculados com base na comparação dos resultados alcançados na execução das atividades com os níveis de serviço definidos.

14.1.21. O FADS será calculado como somatório das ocorrências realizadas para cada uma das atividades definidas, conforme fórmula a seguir: $FADSK = [(n * FPAK) / 100] * VMCK$ FADS é o Fator de Abatimento por Desempenho de Serviço; k é o item de serviço contratado n é a quantidade de ocorrências da atividade que não atenderam o NMS definido; FPA é o Fator de Peso da Atividade;

14.1.22. VMC valor mensal do contrato;

Paulo Henrique Campos Castanheira

Coordenador de Tecnologia

Coordenação de Tecnologia da Informação e Comunicação - COTIC